

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PADANG LUA KECAMATAN
BANUHAMPU KABUPATEN AGAM
(Studi Kasus Pada Pasien Umum Puskesmas Padang Lua)**

Skripsi

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Prodi Ekonomi Syari'ah*



UIN IMAM BONJOL
PADANG

Oleh:

**Hafyarti Margaret Tysa
1413060741**

**PRODI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1438H/2018M**

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh **Hafyarti Margaret Tysa**, NIM **1413060741**. Dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Padang Lua Kecamatan Banuhampu Kabupaten Agam (Studi Kasus Pada Pasien Umum)”** Prodi Ekonomi syariah Konsentrasi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Bagaimana pengaruh kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Padang Lua Kabupaten Agam. (2) Bagaimana pengaruh ketanggapan terhadap tingkat kepuasan pasien, (3) Bagaimana pengaruh keyakinan atau jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien. (4) Bagaimana pengaruh perhatian terhadap tingkat kepuasan pasien. (5) Bagaimana pengaruh tampilan fisik terhadap tingkat kepuasan pasien. (6) Bagaimana pengaruh Pelayanan Kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Jenis penelitian yang diperlukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan metode kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Reliability (X1) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Lua. Dilihat dari uji t menyatakan bahwa nilai t hit $0,514 < t$ tabel $1,984$ dengan signifikan $0,608 > \alpha = 0,05$. Selanjutnya Responsiveness (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Padang Lua. Hal ini terdapat nilai t hit $2,463 > t$ tabel $1,984$ dengan signifikan $0,016 < \alpha = 0,05$. Assurance (X3) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Lua. Hal ini terdapat nilai t hit $1,964 < t$ tabel $1,984$ dengan signifikan $0,052 > \alpha = 0,05$. Emphaty (X4) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Terdapat nilai t hit $0,298 < t$ tabel $1,984$ dengan signifikan $0,298 > \alpha = 0,05$. Tangible (X5), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Lua. Terdapat nilai t hit $2,141 > t$ tabel $1,984$ dengan signifikan $0,035 < \alpha = 0,05$. Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien, secara bersama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Lua. Untuk Uji F, Kualitas Pelayanan dengan variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*, secara bersama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Padang Lua. Dilihat dari nilai F hitung $9,779$ dengan taraf signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Uji R^2 sebesar $0,42$ maka ini berpengaruh pada variabel kepuasan pasien (Y) $34,28\%$ oleh variabel independen (X) yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible*, sedangkan $65,72\%$ lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam peneliti.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**